ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION

Year-End Results 2002-2003

103-07298/

Ontario Human Rights Commission
Year-End Results 2002-2003

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Minister of Citizenship. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code *(the "*Code*") and include the investigation and settlement of human rights complaints. The Commission is pleased to provide a summary of its Year-End Results for the fiscal year ending March 31, 2003. A more formal Annual Report will be available after official tabling in the Legislature.*

Current Caseload

Under Ontario's *Human Rights Code*, the Commission is required to receive all human rights complaints that fall within its jurisdiction.

In the fiscal year 2002-2003, 1,776 new complaints were filed at the Commission. The Commission closed 1,954 cases, close to the same number as last year (1,932). Its active caseload as at March 31, 2003 was 2,137.

The Commission continued to maintain a caseload that is current, which means the average age of the cases is less than 12 months. For the 2002-2003 fiscal year, the average age of the caseload was 11.5 months, up slightly from 11 months in the previous year.

Age Discrimination

Building on the Commission's ongoing work in the area of age discrimination, in June 2002, the Commission released its *Policy on Discrimination against Older Persons because of Age*. The Policy was developed to help the public and Commission staff gain a better understanding of how the *Code* protects older Ontarians. It also aims to raise awareness among service providers, employers and landlords of their obligations under the *Code*. Six fact sheets were also published to provide a quick resource to explain the key issues in the Policy.
At the same time, the Commission announced its public awareness campaign, in partnership with CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), to counteract myths and stereotypes about older persons. The campaign features posters of older people with stickers on their foreheads that state a Best Before age and the tagline:

"Nobody has a shelf life. Stop age discrimination now. It's illegal, and it's just plain wrong."

There are different posters for employment, transit services, health care and housing - four key areas that affect older Ontarians.

Racial Profiling

As part of its commitment to initiate a project on race, ethnicity and origins, on December 9th, 2002, the eve of International Human Rights Day, the Commission announced that it would undertake a public inquiry to look into the effects of racial profiling on individuals, families, communities and society as a whole.

The Commission worked closely with community partners in the design of the process. On February 17, 2003, the initiative was launched and from February 18th to 28th, the Commission's phone lines were open in the evenings to receive submissions from the public. The Commission also received a number of submissions through an online questionnaire and by mail.

By the fiscal year end, the Commission had received over 800 contacts. On March 31st, the Commission held a one-day public inquiry session in Toronto during which thirteen (13) presenters, representing a cross-section of the submissions received, described the impact of profiling on themselves, their families, their communities, and society and its institutions. The session enabled the Commission to raise public awareness, particularly among those who may lack an understanding of the harmful effects of profiling.

The Commission intends to publish a report on the racial profiling initiative during the next fiscal year.

An Intersectional Approach to Discrimination The Commission released a Discussion Paper entitled, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* and solicited feedback on how an intersectional analysis can be consistently applied in all areas of the Commission's work. The paper explores how factors such as race, gender, age, place of origin and disability often intersect to produce a unique experience of discrimination.

Aboriginal Human Rights Initiative – Phase III

The goals of this important initiative are to create and build on awareness of the *Code* among Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. The Commission is working in partnership with two Aboriginal organizations, Grand River Employment and Training (GREAT) of Ohsweken (near Brantford) and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT), in the development and delivery of this project.

In January 2002, during the second phase of the initiative, a full-time human rights liaison officer began working at NCCT to increase awareness of human rights and the Commission's services. The third phase was implemented in this fiscal year and was an evaluation of the project. The Final Report, written by GREAT, was submitted in March 2003 and reflected that while the model is effective, there is still a great deal of work to be done in this area.

The Commission will be following up on the recommendations of GREAT's Final Report to strengthen the program's viability and to develop a strategy to broaden the program geographically in Ontario.

Disability Issues

Following the release of its *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* in March 2001, the Commission continues to undertake several initiatives to ensure equal access to goods, services and facilities for people with disabilities.

1. Building Code and Restaurant Accessibility

In March 2002, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing outlining the need for reform to the barrier-free access requirements in the Ontario *Building Code*. In July 2002, this document was made public along with a report on a Commission initiative to promote accessibility in the restaurant sector.

The initiative involved surveying 29 major restaurant chains in Ontario. A review of the responses revealed that the restaurant chains are setting their standards for accessibility based only on the Ontario *Building Code* that is in effect at the time of construction or renovation. Neither the *Code* nor the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* are considerations in setting standards for accessibility.

Accordingly, the Commission initiated its own inquiry into the accessibility of restaurant chains. The Commission's expert visited several locations of each of the seven chains in various parts of the province.

The results of the review were disappointing and revealed that there are facilities in operation in Ontario that do not meet even the most basic accessibility requirements of the current *Building Code*, nor the requirements of the Ontario *Human Rights Code*. In some cases, facilities are completely inaccessible while in others, persons with disabilities would face significant barriers, for example, in accessing washrooms.

In the next fiscal year, the Commission intends to share the results of this review with the seven chains to ascertain their plans for achieving accessibility in the future. The results of the review will also be made public.

2. *Education and Disability*

The Commission undertook significant work in the area of disability and education. In July 2002, the Commission released a Consultation Paper entitled *Education and Disability: Human Rights Issues in Ontario's Education System*. The Paper invited written submissions from any interested individual or organization on these and other human rights issues related to disability and education.

The Commission received 124 written submissions from community organizations, school boards, special education advisory committees, parents, students with disabilities, educators, colleges, universities, consultants, unions, advocacy groups, and government ministries. In November 2002, the Commission held public hearings in Ottawa, North Bay, Hamilton and Toronto. A consultation report and guidelines are currently being prepared and are expected to be released in the Fall of 2003.

3. *Public Transit Report*

In April 2002, the Commission released its Report on *Human Rights and Public Transit Services in Ontario*. The Report summarized input received from transit providers, seniors' organizations, disability consumers' groups, advocacy groups and individuals during the Commission's consultation on access to public transit services.

The Report states that there is a legal obligation under the *Code* for equal access to public transit services without discrimination based on prohibited grounds, yet found that persons with disabilities, older persons and families with young children face difficulties in accessing transit on a daily basis.

The Report contains recommendations for transit service providers to set a goal of full integration and accessibility, design services and facilities inclusively and take all steps short of undue hardship, including developing plans, to achieve this goal. The Commission encouraged the provincial government to set standards and timelines across the province and to consider the urgency and impact of accessibility issues in public transit services.

Under the new *Ontarians with Disabilities Act* (ODA), every public transportation organization in Ontario is required to prepare and make publicly available a yearly accessibility plan addressing the identification, removal and prevention of barriers to persons with disabilities in the organization's bylaws, policies, programs, practices and services. The Accessibility Directorate of Ontario notes that public transit providers should complete their first accessibility plans by September 30, 2003, one year after the date of proclamation of the ODA.

Increasing Awareness through Public Education

The Chief Commissioner participated in a number of public events including: three presentations on age discrimination, three presentations to youth in schools or conferences, one presentation in Santiago, Chile to the Universidad Diego Portales, at an international conference on human rights, and a presentation to the House of Commons Standing Committee on Justice and Human Rights on the topic of same-sex marriage. Commission staff also made several presentations to local chapters of the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), school boards, teachers' forums, colleges and universities.

In 2002-2003, usage of the Commission's Web site, www.ohrc.on.ca, increased by 100,000 unique visits over the previous year.

In February 2003, the Commission used an electronic form placed on its site to facilitate online responses to the call for submissions regarding racial profiling. By March 31, 2003, over 500 contacts had been made using the electronic form.

www.ohrc.on.ca

The Web site is in English and French. In the 2002-2003 fiscal year, there were 330,131unique visits. On average, 904 people visit the site every day.

The Commission also produced, in collaboration with COSTI, a multicultural service agency for new immigrants, plain-language brochures on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services in four additional languages: Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.

The Commission continued to develop its partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) and signed a framework agreement with HRPAO on a number of initiatives including, rewriting and updating "*Human Rights at Work*" to increase its usefulness to practitioners in the human resources field, working together in the delivery of workshops and presentations and other awareness campaigns. The Commission also launched a public awareness campaign to highlight the discrimination faced by older Ontarians because of their age in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

Legal Services Branch

During the 2002-2003 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 13 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 37 settlements, 5 judicial review decisions, 4 appeal decisions, and one Supreme Court of Canada decision.

At the end of the fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised: 80 Human Rights Tribunal of Ontario files, 14 judicial reviews, 5 appeals, and one case at the Supreme Court of Canada.

Accountability Framework

The Commission has presented an Accountability Framework in each of the last five annual reports. The framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously established targets. The following is a summary of achievements against targets in the 2002-2003 fiscal year.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
Promotion and Awareness of Human Rights	In partnership, implement ageism and age discrimination public awareness campaign and related public education activities.	Public awareness campaign launched in June 2002 in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).
	Implement Phase III of Aboriginal Human Rights Program.	Phase III implemented and the final report submitted in March 2003.
	Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.	Met and exceeded 80% satisfaction rate.
	Teaching Human Rights in Ontario: Make additional resources available to teachers on the Commission's Web site.	New case studies developed.
	Other significant achievements.	Plain-language guides on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services were released in Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.
Policy	Release the Policy on age discrimination against older persons.	*Policy on Discrimination against Older Persons because of Age* released in June 2002 along with fact sheets that explain key areas of the policy.
	Release Discussion Paper, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims*, and solicit input from stakeholders.	Discussion paper released in September 2002 and feedback requested.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
	Conduct consultations on disability in the education sector with a view to developing a consultation report and specific guidelines.	Consultation paper released in July 2002. Public consultation sessions held in Hamilton, North Bay, Ottawa and Toronto in November 2002.
	Release the Consultation Report on transit accessibility.	Consultation report released in April 2002.
	Publish plain-language workplace guides on disability issues.	Drafts developed and shared with stakeholders. Under review based on feedback received.
	Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.	As a follow up to the survey of restaurant accessibility and the submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing concerning the *Building Code*, retained an expert to conduct restaurant accessibility and service reviews of seven restaurant chains.
	Initiate project on race, ethnicity and origin.	Initiated research on racism. Province-wide inquiry on racial profiling launched. Developed Terms of Reference defining racial profiling. Used Commission phone lines and Web site to receive submissions. Over 800 contacts received and analyzed. Public inquiry session held on March 31, 2003.
	Develop tools to help employers implement human rights policies and procedures in workplaces.	Established partnership with Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) to develop and produce appropriate materials.
	Ensure international obligations are integrated into all new policy work.	Integrated international obligations in Commission's work on: age discrimination, intersectionality, accessibility issues (transit, restaurants, education services) and racism.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
	Monitor relevant United Nations Conventions and Human Rights Decisions.	Provided input on Canada's reports under international instruments (e.g., provided information to Canada's delegation reporting before the United Nations Committee on the Elimination of Racial Discrimination and to the Ministry of Labour for Ontario's response to questions from the International Labour Organization). Undertook or participated in initiatives to explore how commissions can help Canada meet its international obligations, e.g., prepared a submission on behalf of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) to the Government of British Columbia's introduction of legislation to abolish its human rights commission.
	Other significant policy achievements.	Provided significant and ongoing advice to the provincial government and private sector on a number of human rights issues.
Inquiry and Intake Services	Average response time on calls handled by an inquiry service representative will be within 2 minutes. Draft complaints within 14-18 days.	Average response time on calls was 3 minutes. Complaints drafted within 18 days.
Mediation and Investigation Services	Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted.	Achieved a mediation settlement rate of 72.9%
	Once parties have agreed to mediation, the mediation will be completed within 3-6 months.	Mediation completed within 4 months.
	The average time required to resolve a complaint, from filing to closing, will be less than 14 months.	The average time required to resolve a complaint was 11.5 months.
Corporate Initiatives	Continue to implement the corporate strategic plan 2001-2003.	Strategic Plan implemented.

The following are the Commission's public commitment for the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA	2003-2004 COMMITMENTS
Promotion	• In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities. • Develop framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.
Advancement	• Release the Consultation Report on Disability and Education. • Release guidelines on application of the *Code* with regards to issues of disability in the education sector. • Develop consultation framework on race, ethnicity and origin. • Release consultation report on racial profiling. • Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario
Enforcement	• Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries. • Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission. • The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months. • Average age of case inventory will be less than 12 months.

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints 1,776

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	**Sum of Categories**	**Total Complaints Per Social Area**	**Percentage of all Complaints**
Accommodation	6	5	6			4	29	7	32	30	5	38	10		2	32	1		**207**	82	4.62%
Contracts						1	1	1			1				1				**5**	2	0.11%
Employment	105	98	6	6	26	49	745	177	61	26	153		337	2	161	383	132	28	**2495**	1226	69.03%
Services	13	23	6			25	390	32	8	4	29	2	53		6	19	6	6	**622**	456	25.68%
Vocational Associations	1		2			2	7		1							1	1		**15**	10	0.56%
Total Grounds	**125**	**126**	**20**	**6**	**26**	**81**	**1172**	**217**	**102**	**60**	**188**	**40**	**400**	**2**	**170**	**435**	**140**	**34**	**3344**	**1776**	**100%**
Percent of Ground Cited	3.74%	3.77%	0.60%	0.18%	0.78%	2.42%	35.05%	6.49%	3.05%	1.79%	5.62%	1.20%	11.96%	0.06%	5.08%	13.01%	4.19%	1.02%	**100%**		
Percent of Total Complaints Filed	7.04%	7.09%	1.13%	0.34%	1.46%	4.56%	65.99%	12.22%	5.74%	3.38%	10.59%	2.25%	22.52%	0.11%	9.57%	24.49%	7.88%	1.91%	**188.29%**		

*Note: Because complaints can involve multiple grounds , the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2002/2003

	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average
Age	28	$119,404.74	**$4,264.46**
Ancestry	16	$77,875.00	**$4,867.19**
Association	3	$8,000.00	**$2,666.67**
Citizenship	2	$24,000.00	**$12,000.00**
Creed	17	$65,667.65	**$3,862.80**
Disability	272	$1,732,205.54	**$6,368.40**
Ethnic Origin	39	$215,270.00	**$5,519.74**
Family Status	17	$115,898.25	**$6,817.54**
Marital Status	8	$116,300.00	**$14,537.50**
Place of Origin	25	$126,720.00	**$5,068.80**
Public Assistance	3	$2,000.00	**$666.67**
Race & Colour	107	$548,725.30	**$5,128.27**
Record of Offences	2	$14,000.00	**$7,000.00**
Reprisal	45	$266,562.81	**$5,923.62**
Sex & Pregnancy	135	$765,620.07	**$5,671.26**
Sexual Harassment	41	$206,586.51	**$5,038.70**
Sexual Orientation	16	$72,000.00	**$4,500.00**
Total for All Grounds*	**776**	**$4,476,835.87**	**$5,769.12**

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints $2,472,096.26

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed = 1,954

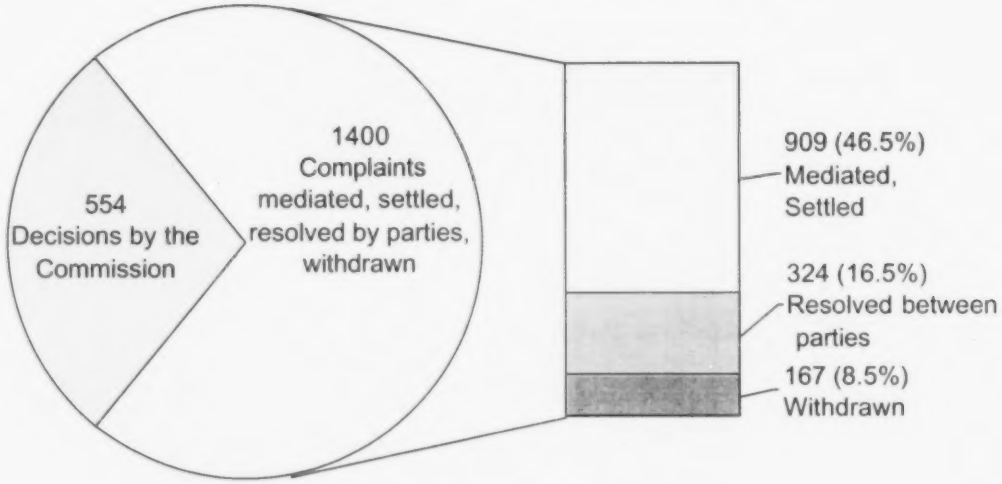
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints
Dismissed	16	37	6	1	2	15	125	60	8	3	47	4	119		18	59	14	18	**552**	271	13.87%
Failed to provide Evidence		1	1			2	27	6	3	2	3		13		2	8	2	1	**71**	40	2.05%
Not Dealt With – (Sect. 34)	19	20	4	2		8	113	39	10	8	23	2	82	3	18	36	8	6	**401**	185	9.47%
Referred to Human Rights Tribunal	3	6				2	17	8	4	1	4	3	22		12	38	11	3	**134**	58	2.97%
Resolved	24	12	10	1		12	185	30	10	11	21	3	71	1	40	102	25	9	**567**	324	16.58%
Settled	66	51	11		1	40	550	100	33	18	63	6	244	2	102	277	92	22	**1678**	909	46.52%
Withdrawn	16	9	2	1	2	12	89	23	15	10	21	2	42		18	43	11	7	**323**	167	8.55%
Total	**144**	**136**	**34**	**5**	**5**	**91**	**1106**	**266**	**83**	**53**	**182**	**20**	**593**	**6**	**210**	**563**	**163**	**66**	**3726**	**1954**	**100%**
Percentage	3.86%	3.65%	0.91%	0.13%	0.13%	2.44%	29.68%	7.14%	2.23%	1.42%	4.88%	0.54%	15.92%	0.16%	5.64%	15.11%	4.37%	1.77%	**100%**		

Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

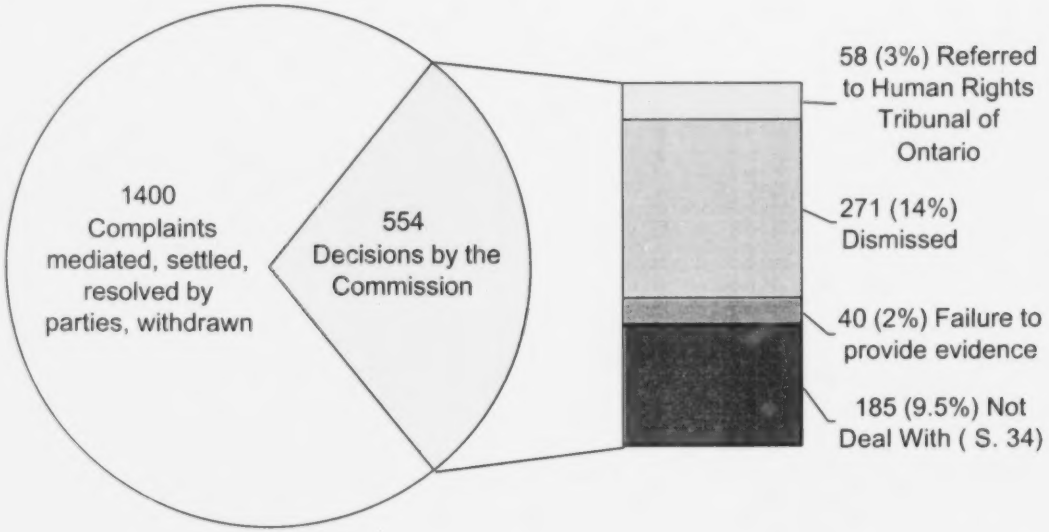
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed = 1,954

	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints
Dismissed	14	4	191	60	2	271	13.87%
Failed to Provide Evidence	5		31	4		40	2.05%
Not Dealt with (Sect. 34)	9	1	115	49	11	185	9.47%
Referred to Human Rights Tribunal	8		39	11		58	2.97%
Resolved	12	1	267	43	1	324	16.58%
Settled	38	2	799	65	5	909	46.52%
Withdrawn	6	2	140	16	3	167	8.55%
Total	**92**	**10**	**1582**	**248**	**22**	**1954**	**100%**
Percentage	4.71%	0.51%	80.96%	12.69%	1.13%	100%	

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Résultats de l'exercice 2002-2003

Commission ontarienne des droits de la personne

Résultats de l'exercice 2002-2003

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du ministre des Affaires civiques. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne *(le « Code »), comprennent l'enquête sur les plaintes pour atteinte aux droits de la personne et le règlement de ces plaintes. La Commission est heureuse de fournir un résumé de ses résultats annuels pour l'année financière se terminant le 31 mars 2003. Le Rapport Annuel complet sera disponible lorsqu'il aura été déposé officiellement à la Législature.*

Nombre de dossiers actuels

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes pour atteinte aux droits de la personne qui sont de son ressort. Au cours de l'exercice 2002-2003, 1 776 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission.

Au cours de l'exercice, la Commission a fermé 1 954 dossiers, à peu près le même nombre que pour l'exercice précédent (1 932). La Commission comptait 2 137 dossiers actifs au 31 mars 2003.

La Commission a continué à traiter ses dossiers dans des délais courants, c'est-à-dire en maintenant l'âge moyen de ses dossiers à moins de 12 mois. Pour l'exercice, l'âge moyen des dossiers était de 11,5 mois par rapport au 11 mois correspondant l'année précédente.

Discrimination fondée sur l'âge

Poursuivant ses travaux sur la question de la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a publié en juin 2002 *sa Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées.*

Cette politique a été élaborée pour aider le public et le personnel de la Commission à mieux comprendre la façon dont le *Code* protège les Ontariennes et Ontariens âgés. Elle vise également à aider les fournisseurs de services, les employeurs et les locateurs à prendre conscience des obligations qui leur incombent en vertu du *Code*. La Commission a également publié six fiches de renseignements afin d'offrir une ressource facile et rapide à consulter pour expliquer les principaux points de cette politique.

En même temps, la Commission a annoncé sa vaste campagne de sensibilisation du public, réalisée en partenariat avec CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), visant à lutter contre les idées préconçues et les stéréotypes au sujet des personnes âgées.

La campagne présente des affiches montrant des personnes âgées ayant un autocollant sur le front sur lequel on peu lire « Meilleur avant » un certain âge, et elles portent le slogan suivant :

« Personne ne devrait avoir de date limite. Cessons la discrimination en raison de l'âge. C'est pas correct et c'est illégal. »

Les affiches portent sur les secteurs de l'emploi, des transports en commun, des services de santé et du logement, quatre secteurs qui touchent tout particulièrement les personnes âgées de l'Ontario.

Profilage racial

Pour respecter son engagement d'entreprendre un projet sur les questions relatives à la race, à l'origine ethnique et au lieu d'origine, la Commission a annoncé le 9 décembre 2002, la veille de la Journée internationale des droits de l'Homme, qu'elle entreprendrait une enquête publique sur les effets du profilage racial sur les personnes, les familles, les collectivités et la société dans son ensemble.

La Commission a collaboré étroitement avec ses partenaires au sein de la collectivité pour élaborer le processus. Le 17 février 2003, l'initiative a été lancée, et du 18 au 28 février les lignes téléphoniques de la Commission étaient ouvertes le soir pour recevoir les observations du public. La Commission a également reçu un certain nombre d'observations par la poste et au moyen d'un questionnaire en ligne.

À la fin de l'exercice, la Commission avait reçu plus de 800 communications. Le 31 mars, la Commission a tenu une séance d'enquête d'un jour à Toronto, durant laquelle treize intervenants, constituant un échantillon représentatif des observations reçues, ont décrit les effets du profilage sur eux-mêmes, sur leur famille et leur collectivité, ainsi que sur la société et ses institutions. La séance a permis de sensibiliser le public, en particulier les personnes qui ne comprennent peut-être pas les effets néfastes du profilage.

La Commission entend publier un rapport sur l'initiative de profilage racial au cours du prochain exercice.

Approche intersectionnelle de la discrimination

La Commission a publié un document de travail intitulé Approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples et elle a invité les particuliers et les groupes intéressés à présenter leurs observations sur la façon dont l'analyse intersectionnelle peut être appliquée de manière cohérente dans tous les secteurs d'activité de la Commission. Le document explore comment des facteurs tels que la race, le sexe, l'âge, le lieu d'origine ou le handicap se recoupent souvent pour donner des expériences uniques de discrimination.

Initiative des droits de la personne à l'intention des Autochtones – Phase III

Cette importante initiative vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. La Commission travaille en partenariat avec deux organismes autochtones, Grand River Employment and Training (GREAT), situé à Ohsweken (près de Brantford), et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) pour élaborer et mettre en oeuvre cette initiative.

Dans la deuxième phase de l'initiative, un agent de liaison en matière de droits de la personne a commencé à travailler à temps plein au NCCT en janvier 2002 afin de mieux faire connaître les droits de la personne et les services de la Commission. La troisième phase, l'évaluation du projet, a été mise en oeuvre au cours de l'exercice 2002-2003. Le rapport final, rédigé par GREAT, a été soumis en mars 2003 et concluait que ce modèle d'intervention était efficace, mais qu'il restait beaucoup à accomplir dans ce domaine.

La Commission suivra les recommandations du rapport final de GREAT visant à renforcer la viabilité du programme et à élaborer une stratégie pour élargir le programme à d'autres régions de l'Ontario.

Questions relatives au handicap

Après la publication de son document *Politique et lignes directrices sur le handicap et l'obligation d'accommodement* en mars 2001, la Commission a poursuivi ses travaux sur cette question et entrepris plusieurs initiatives pour assurer l'égalité d'accès aux biens, aux services et aux installations pour les personnes ayant un handicap.

1. Le Code du bâtiment et l'accessibilité des restaurants

En mars 2002, la Commission a présenté au ministère des Affaires municipales et du Logement un mémoire en profondeur dans lequel elle soulignait la nécessité de réformer les exigences relatives à l'aménagement sans obstacle prévues dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario. En juillet 2002, ce document a été rendu public avec un rapport sur une initiative de la Commission visant à promouvoir l'accessibilité dans le secteur des restaurants.

Cette initiative consistait à mener une enquête auprès de 29 grandes chaînes de restaurants en Ontario. La Commission a examiné les réponses reçues et constaté que les chaînes de restaurants établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Ni le *Code des droits de la personne* ni le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* ne sont pris en considération pour établir les normes d'accessibilité.

Par conséquent, la Commission a procédé à sa propre enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants. L'expert de la Commission a donc inspecté divers emplacements de sept chaînes de restaurants dans toute la province.

Les résultats de l'examen ont été décevants. Ils ont révélé qu'il existe des établissements en Ontario qui ne satisfont même pas aux exigences les plus élémentaires d'accessibilité du *Code du bâtiment* actuel, ni aux exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Dans certains cas, les établissements sont absolument inaccessibles, alors que dans d'autres établissements, les personnes handicapées font face à des obstacles importants, par exemple, pour ce qui est d'avoir accès aux toilettes.

Au cours du prochain exercice, la Commission entend faire connaître les résultats de son enquête aux sept chaînes afin de vérifier leurs plans visant à assurer l'accessibilité à l'avenir. Les résultats de l'enquête seront aussi rendus publics.

2. *Éducation et handicap*

La Commission a entrepris des travaux importants portant sur le handicap et l'éducation. En juillet 2002, la Commission a publié un document de consultation intitulé *Éducation et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario*. Le document de consultation invitait les personnes et organismes intéressés à soumettre des observations écrites sur ces questions et d'autres questions relatives aux droits de la personne touchant les personnes handicapées dans le domaine de l'éducation.

La Commission a reçu 124 observations écrites, provenant notamment d'organismes communautaires, de conseils scolaires, de comités consultatifs sur l'éducation de l'enfance en difficulté, de parents, d'élèves ayant un handicap, d'éducateurs, de collèges, d'universités, de consultants, de syndicats, de groupes de défense des droits et de ministères du gouvernement.

En novembre 2002, la Commission a tenu des audiences publiques à Ottawa, North Bay, Hamilton et Toronto. Un rapport de consultation et des lignes directrices sont en train d'être développés, lesquels devraient être publiés au cours de l'automne 2003.

3. *Rapport sur les services de transport en commun*

En avril 2002, la Commission a publié son rapport sur *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*. Le rapport de la Commission résume les points de vue exprimés par des fournisseurs de services, des organismes représentant les personnes âgées et les personnes handicapées, des groupes de défense des droits et des particuliers durant les consultations menées par la Commission sur l'accès aux services de transport en commun.

Le rapport indique qu'en dépit du fait que le *Code* impose une obligation légale d'assurer un accès égal aux services de transport en commun, sans discrimination basée sur des motifs illicites, on constate que les personnes handicapées, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants font quotidiennement face à des obstacles dans leur utilisation des services de transport en commun.

Le rapport présente des recommandations invitant les fournisseurs de services à réaliser la pleine intégration et l'accessibilité des services, à adopter une approche universelle dans la conception des services et des installations, et à prendre toutes les mesures nécessaires, à moins de préjudice injustifié, pour atteindre ces objectifs. La Commission a également encouragé le gouvernement provincial à établir des normes et des échéanciers provinciaux et à tenir compte de l'urgence et des conséquences des problèmes d'accessibilité dans les services de transport en commun.

Aux termes de la nouvelle *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), tous les fournisseurs de services de transport en commun en Ontario sont tenus d'élaborer et de rendre public un plan annuel visant l'accessibilité; ce plan doit prévoir des mesures pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, et ce dans les règlements internes, politiques, programmes, pratiques et services de l'organisme. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario souligne que les fournisseurs de services de transport en commun ont jusqu'au 30 septembre 2003 pour achever l'élaboration de leur premier plan d'accessibilité, soit un an après la promulgation de la LPHO.

Conscientisation par l'éducation du public

Le commissaire en chef a pris part à plusieurs activités publiques, notamment : trois exposés sur la discrimination fondée sur l'âge; trois exposés à des jeunes dans des écoles ou des congrès; un exposé à Santiago, au Chili, à l'université Diego Portales, à l'occasion d'un congrès international sur les droits de la personne; enfin, un exposé devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes au sujet du mariage entre partenaires de même sexe.

Le personnel de la Commission a présenté plusieurs exposés à des sections locales de l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO), des conseils scolaires, des tribunes d'enseignantes et d'enseignants, des collèges et des universités.

En 2002-2003, l'utilisation du site Web de la Commission, www.ohrc.on.ca, s'est accrue de 100 000 visites distinctes comparativement à l'exercice précédent.

En février 2003, la Commission a affiché un formulaire électronique sur le site pour permettre aux personnes intéressées de répondre à une invitation à soumettre des observations sur le profilage racial. Au 31 mars 2003, plus de 500 communications avaient été faites au moyen du formulaire électronique.

www.ohrc.on.ca

Le site Web est en français et en anglais. Au cours de l'exercice 2002-2003, on a compté 330 131 visites distinctes. En moyenne, 904 personnes par jour visitent le site Web.

En collaboration avec COSTI, un organisme multiculturel de services aux nouveaux immigrants, la Commission a également réalisé des brochures en langage simple sur le harcèlement sexuel, le harcèlement racial, l'embauche, la procédure relative aux plaintes et les services de la Commission en quatre autres langues : urdu, punjabi, tagalog et espagnol. Les brochures sont disponibles sur le site Web de la Commission.

La Commission a continué à renforcer le partenariat établi avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) et a signé un accord cadre visant à des initiatives telles que la révision du document intitulé « *Les droits de la personne au travail* » afin d'en actualiser le contenu et de le rendre plus utile pour les professionnels oeuvrant dans le domaine des ressources humaines et la collaboration à la prestation d'ateliers et d'exposés et à la mise en oeuvre d'autres campagnes de sensibilisation

La Commission a également lancé une campagne d'éducation du public pour mettre en lumière la discrimination à laquelle font face les personnes âgées de l'Ontario en raison de leur âge, en partenariat avec la Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

Direction des services juridiques

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Direction des services juridiques a pris part aux affaires suivantes : 13 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 37 règlements; 5 révisions judiciaires; 4 décisions issues d'un appel; une décision de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 80 dossiers du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 14 révisions judiciaires; 5 appels; une cause devant la Cour suprême du Canada.

Cadre de responsabilisation

La Commission a présenté un cadre de responsabilisation dans chacun de ses cinq derniers rapports annuels. Ce cadre vise à préciser les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2002-2003.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2002-2003	RÉALISATIONS EN 2002-2003 (au 31 mars 2003, sauf indication contraire)
Promotion des droits de la personne et sensibilisation du public	Avec ses partenaires, mettre en oeuvre une campagne de sensibilisation du public au sujet de l'âgisme et de la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet.	Campagne de sensibilisation lancée en juin 2002 en partenariat avec la Canadian Association for the Fifty-Plus (CARP).
	Mettre en oeuvre la troisième phase du programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.	Mise en oeuvre de la troisième phase et dépôt du rapport final en mars 2003.
	Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.	Le taux de 80 % a été atteint et même surpassé.
	L'enseignement des droits de la personne en Ontario : Offrir des ressources additionnelles aux enseignants sur le site Web de la Commission.	Élaboration de nouvelles études de cas.
	Autres réalisations d'importance.	Publication de guides en langage simple sur le harcèlement sexuel et racial, l'embauche, la façon de déposer une plainte et les services de la Commission, en urdu, punjabi, tagalog et espagnol.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2002-2003	RÉALISATIONS EN 2002-2003 (au 31 mars 2003, sauf indication contraire)
Politiques	Publier la *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*.	Énoncé de politique publié en juin 2002 en même temps que des fiches de renseignements sur les principaux aspects de la politique.
	Publier le document de travail, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples*, et le distribuer aux intéressés pour obtenir leurs observations.	Document de travail publié en septembre 2002 avec une invitation à faire connaître ses réactions.
	Procéder à des consultations sur le handicap et le secteur de l'éducation, en vue d'élaborer un rapport de consultation et des lignes directrices particulières.	Document de consultation publié en juillet 2002. Séances de consultation publique tenues à Hamilton, North Bay, Ottawa et Toronto en novembre 2002.
	Publier le rapport de consultation *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*.	Rapport de consultation publié en avril 2002.
	Publier des guides en langage simple sur les questions relatives au handicap en milieu de travail.	Ébauches élaborées et communiquées aux parties intéressées. Actuellement révisées pour tenir compte des observations recueillies.
	Poursuivre des initiatives visant à promouvoir l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.	Pour faire suite à l'enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants et aux observations soumises au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet du *Code du bâtiment* de l'Ontario, on a engagé un expert pour inspecter les restaurants de sept chaînes et évaluer l'accessibilité des installations et des services.
	Entreprendre un projet sur la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.	Début d'une recherche sur le racisme. Lancement d'une enquête d'envergure provinciale sur le profilage racial. Élaboration d'un cadre de référence définissant le profilage racial. Utilisation des lignes téléphoniques et du site Web de la Commission pour recevoir des observations. Plus de 800 observations reçues et analysées. Séance d'enquête publique tenue le 31 mars 2003.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2002-2003	RÉALISATIONS EN 2002-2003 (au 31 mars 2003, sauf indication contraire)
	Élaborer des outils pour aider les employeurs à mettre en oeuvre des politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans les milieux de travail.	Établissement de partenariats avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) afin d'élaborer et de publier des documents pertinents.
	S'assurer que l'on tient compte des obligations internationales dans l'élaboration de toutes les nouvelles politiques.	Intégration des obligations internationales dans les travaux de la Commission portant sur la discrimination fondée sur l'âge, l'approche intersectionnelle, les questions d'accessibilité (transport en commun, restaurants, services éducatifs) et le racisme.
	Surveiller l'application des conventions et des décisions des Nations Unies concernant les droits de la personne.	Contribution aux rapports que le Canada doit soumettre dans le cadre de conventions internationales (par exemple, la Commission a fourni des renseignements à la délégation canadienne chargée de déposer un rapport devant le comité des Nations Unies sur l'élimination de la discrimination raciale, ainsi qu'au ministère du Travail qui était chargé de présenter la réponse de l'Ontario aux questions de l'Organisation internationale du travail.) Initiatives indépendantes ou en collaboration visant à explorer comment les commissions peuvent aider le Canada à honorer ses obligations internationales, par exemple la Commission a préparé un mémoire au nom de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP) qui a été envoyé au gouvernement de la Colombie-Britannique au sujet de son projet de loi visant à abolir la commission des droits de la personne de cette province.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2002-2003	RÉALISATIONS EN 2002-2003 (au 31 mars 2003, sauf indication contraire)
	Autres réalisations d'importance	La Commission a continué d'offrir au gouvernement provincial et au secteur privé des conseils éclairés sur un certain nombre de dossiers relatifs aux droits de la personne.
Renseignements et réception des demandes	Porter le temps moyen de réponse aux appels traités par une agente ou un agent des services de renseignements à 2 minutes ou moins.	Le temps moyen pour répondre aux appels a été de 3 minutes.
	Rédiger les plaintes dans un délai de 14 à 18 jours.	Le délai moyen pour rédiger les plaintes a été de 18 jours.
Services de médiation et d'enquête	Atteindre un taux de règlement d'au moins 65 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation.	Le taux de règlement atteint à l'issue d'une médiation a été de 72,9 %
	Achever la médiation dans un délai de 3 à 6 mois, une fois que les parties ont accepté de procéder par médiation.	La médiation se fait en moins de 4 mois.
	Porter à moins de 14 mois le temps moyen requis pour résoudre une plainte, depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la fermeture du dossier.	Le temps moyen requis pour résoudre une plainte a été de 11,5 mois.
Initiatives internes	Continuer à mettre en oeuvre le plan stratégique interne pour 2001-2003.	Le plan stratégique a été mis en oeuvre.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2003-2004
Promotion	En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet.
	Élaborer un cadre de travail pour le programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.
	Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.
Défense	Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.
	Publier des lignes directrices sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.
	Élaborer un cadre de consultation sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.
	Publier un rapport de consultation sur le profilage racial.
	Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.
Exécution	Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques.
	Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.
	Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête.
	Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.

Tableau 1 : Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées = 1,776

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes citations	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Logement	6	5	6			4	38	32	30	29	1	5		7	10	2	32		**207**	82	4.62
Contrats						1				1		1		1		1			**5**	2	0.11
Emploi	105	98	6	2	26	49		61	26	745	132	153	28	177	337	161	383	6	**2495**	1226	69.03
Services	13	23	6			25	2	8	4	390	6	29	6	32	53	6	19		**622**	456	25.68
Association professionnelle	1		2			2		1		7	1						1		**15**	10	0.56
Total	**125**	**126**	**20**	**2**	**26**	**81**	**40**	**102**	**60**	**1172**	**140**	**188**	**34**	**217**	**400**	**170**	**435**	**6**	**3344**	**1776**	**100%**
Pourcentage par motif cité	3.74	3.77	0.60	0.06	0.78	2.42	1.20	3.05	1.79	35.05	4.19	5.62	1.02	6.49	11.96	5.08	13.01	0.18	**100%**		
Pourcentage du total des plaintes	7.04	7.09	1.13	0.11	1.46	4.56	2.25	5.74	3.38	65.99	7.88	10.59	1.91	12.22	22.52	9.57	24.49	0.34	**188.29**		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2 : Règlements intervenus en 2002-2003 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

	Dommages-intérêts	Personnes indemnisées	Moyenne
Âge	28	119 404,74$	**4 264,46$**
Ascendance	16	77 875,00$	**4 867,19$**
Association	3	8 000,00$	**2 666,67$**
Casier judiciaire	2	14 000,00	**7 000,00$**
Citoyenneté	2	24 000,00$	**12 000,00$**
Croyance	17	65 667,65$	**3 862,80$**
État d'assisté social	3	2 000,00$	**666,67$**
État familial	17	115 898,25$	**6 817,54$**
État matrimonial	8	116 300,00$	**14 537,50$**
Handicap	272	1 732 205,54$	**6,368.40$**
Harcèlement sexuel	41	206 586,51$	**5 038,70$**
Lieu d'origine	25	126 720, 00$	**5 068,80$**
Orientation sexuelle	16	72 000,00$	**4 500,00$**
Origine ethnique	39	215 270,00$	**5 519,74$**
Race et couleur	107	548 725,30$	**5 128,27$**
Représailles	45	266 562,81$	**5 923,62$**
Sexe et grossesse	135	765 620,07$	**5 671,26$**
Total général *	**776**	**4 476 835,87$**	**5 769,12$**

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 472 096,26 $).

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cités dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 1 954

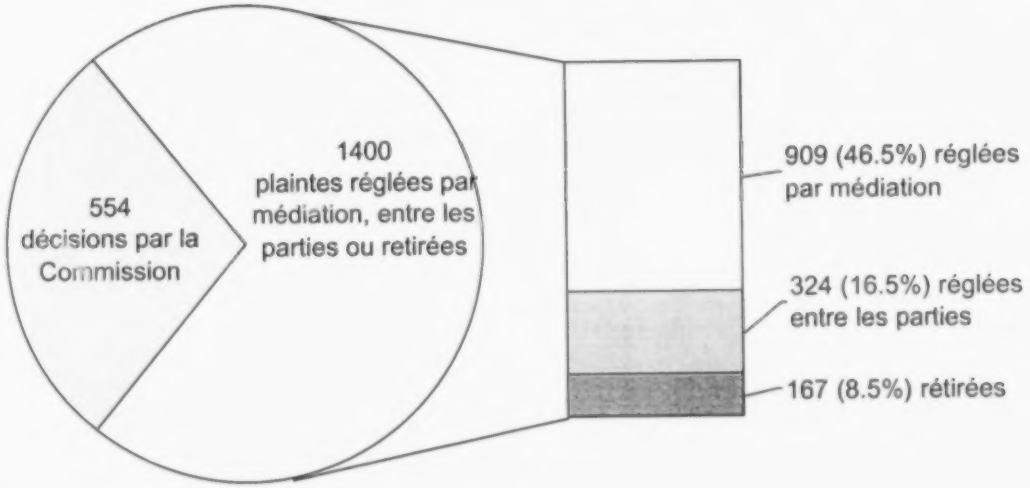
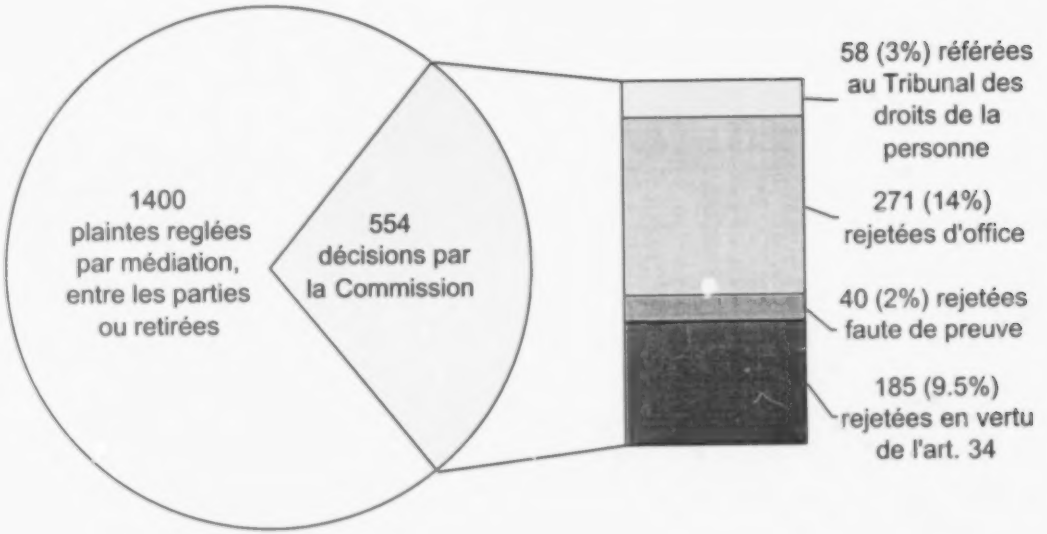
	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories *	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	16	37	6		2	15	4	8	3	125	14	47	18	60	119	18	59	1	**552**	271	13.87
Abandon faute de preuves		1	1			2		3	2	27	2	3	1	6	13	2	8		**71**	40	2.05
Plainte non traitée (art. 34)	19	20	4	3		8	2	10	8	113	8	23	6	39	82	18	36	2	**401**	185	9.47
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	3	6				2	3	4	1	17	11	4	3	8	22	12	38		**134**	58	2.97
Règlement entre les parties	24	12	10	1		12	3	10	11	185	25	21	9	30	71	40	102	1	**567**	324	16.58
Règlement par médiation	66	51	11	2	1	40	6	33	18	550	92	63	22	100	244	102	277		**1678**	909	46.52
Plainte retirée	16	9	2		2	12	2	15	10	89	11	21	7	23	42	18	43	1	**323**	167	8.55
Total	**144**	**136**	**34**	**6**	**5**	**91**	**20**	**83**	**53**	**1106**	**163**	**182**	**66**	**266**	**593**	**210**	**563**	**5**	**3726**	**1954**	**100%**
Pourcentage	3.86	3.65	0.91	0.16	0.13	2.44	0.54	2.23	1.42	29.68	4.37	4.88	1.77	7.14	15.92	5.64	15.11	0.13	**100%**		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées

Tableau 4 : Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 1 954

	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	14	4	191	60	2	271	13.87
Abandon faute de preuves	5		31	4		40	2.05
Invocation de l'art. 34 – Plainte non traitée	9	1	115	49	11	185	9.47
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	8		39	11		58	2.97
Règlement entre les parties	12	1	267	43	1	324	16.58
Règlement par médiation	38	2	799	65	5	909	46.52
Plainte retirée	6	2	140	16	3	167	8.55
Total	**92**	**10**	**1582**	**248**	**22**	**1954**	**100%**
Pourcentage	4.71	0.51	80.96	12.69	1.13	100%	

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de la Commission